

SUNBAY

WARUNKI ŚWIADCZENIA USŁUG

Ostatnia aktualizacja: 24.06.2026 r.

Spis treści

Spis treści	2
Warunki świadczenia usług Sunbay	3
1. Postanowienia Ogólne	3
2. Definicje	3
3. Przedmiot i zakres Usługi	5
4. Rozliczenia Usług	5
5. Usługi Profesjonalne	6
6. Wynagrodzenie	7
7. Okres obowiązywania, odnowienie, wypowiedzenie	8
8. Konto	9
9. Zasady dopuszczalnego korzystania	10
10. Zawieszenie świadczenia Usług	12
11. Poziom usług i wsparcie	13
12. Nowe wersje	14
13. Funkcje testowe	14
14. Dane osobowe	14
15. Własność intelektualna	15
16. Ulepszenia Systemu	15
17. Zasady odpowiedzialności	16
18. Zwolnienie z odpowiedzialności	17
19. Postanowienia końcowe	18
Załączniki do Umowy	19

Warunki świadczenia usług Sunbay

Niniejsze Warunki świadczenia usług Sunbay (dalej: „**Warunki**”) mają zastosowanie zarówno jako warunki akceptowane elektronicznie w trakcie zakładania konta lub w Serwisie, jak i jako warunki włączone przez odesłanie do podpisanego Zamówienia.

Niniejsze Warunki są regulaminem świadczenia usług drogą elektroniczną w rozumieniu art. 8 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną.

Usługi świadczy spółka Sunbay sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, Aleja „Solidarności” 68/121, 00-240 Warszawa, wpisana do rejestru przedsiębiorców KRS pod numerem 0001162418, NIP 5253039578, REGON 541206808, e-mail: hello@sunbay.io (dalej: „**Sunbay**”) na rzecz podmiotów korzystających z usług w celach profesjonalnych (dalej: „**Klient**”).

Osoba akceptująca Warunki oświadcza i gwarantuje, że jest należycie umocowana do związania Klienta.

Niniejsze Warunki są udostępniane nieodpłatnie w Serwisie, w formie umożliwiającej ich nieodpłatne utrwalanie, przechowywanie oraz odtwarzanie.

1. Postanowienia Ogólne

- 1.1. Poprzez założenie konta, akceptację Warunków, uzyskanie dostępu do Usług lub zawarcie Umowy poprzez zawarcie Zamówienia odwołującego się do Warunków, Klient zawiera umowę na zasadach określonych w ramach Warunków („**Umowa**”). Na Umowę składają się: niniejsze Warunki, właściwe Zamówienie wraz z Cennikiem, Umowa Powierzenia Przetwarzania Danych („**DPA**” lub „**Umowa Powierzenia**”), Polityka Prywatności oraz pozostałe dokumenty wyraźnie włączone.
- 1.2. W razie sprzeczności obowiązuje następująca kolejność pierwszeństwa:
 - (a) Umowa powierzenia, w sprawach przetwarzania danych osobowych;
 - (b) Zamówienie, w zakresie spraw w nim wyraźnie uregulowanych;
 - (c) niniejsze Warunki;
 - (d) pozostałe Załączniki.

W razie sprzeczności pomiędzy dwoma dokumentami regulującymi tę samą kwestię pierwszeństwo ma dokument regulujący ją w sposób szczególny przed dokumentem regulującym ją ogólnie.
- 1.3. Wzorce umowne stosowane przez Klienta, w szczególności jego ogólne warunki umów, regulaminy lub warunki zakupu, nie mają zastosowania do Umowy i nie wiążą Sunbay, nawet jeżeli Sunbay wyraźnie im się nie sprzeciwił, a także w przypadku przystąpienia przez Sunbay do świadczenia Usług bez zastrzeżeń. Ich stosowanie jest możliwe wyłącznie wówczas, gdy Sunbay wyraźnie zaakceptował je w formie dokumentowej.
- 1.4. Wykorzystanie Usług przez Klienta może odbywać się wyłącznie bezpośrednio w związku z jego działalnością gospodarczą, w przypadku w którym ma ono dla Klienta charakter zawodowy, wynikający w szczególności z przedmiotu wykonywanej przez Klienta działalności gospodarczej, co jest równoznaczne z tym, że Klientowi, który zawarł Umowę nie przysługuje prawo do odstąpienia od umowy zawartej na odległość w rozumieniu ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta ani inne uprawnienia o charakterze konsumenckim.

2. Definicje

Ilekoć w niniejszych Warunkach stosowane są poniższe wyrażenia, należy je rozumieć zgodnie z poniższymi definicjami:

- 2.1. **„AI Call”** oznacza automatyczną rozmowę telefoniczną realizowaną przez System, rozliczaną odrębnie według liczby minut.
- 2.2. **„Akcja”** oznacza pojedynczą czynność wykonaną w Systemie na danej fakturze lub należności Klienta, rozliczaną zgodnie z Pakietem. Akcją jest w szczególności wysłany e-mail, wysłany SMS oraz wygenerowana nota wewnętrzna, a także każda inna czynność wyraźnie wskazana jako Akcja w Zamówieniu lub Cenniku. Zakres czynności kwalifikowanych jako Akcja, sposób ich zliczania oraz, o ile dotyczy, powiązanie rozliczeń z liczbą obsługiwanych faktur lub wybranych produktów określa wyłącznie Zamówienie. Rozliczeniu podlegają wyłącznie czynności wprost wskazane w Zamówieniu.
- 2.3. **„Cennik”** oznacza obowiązujący cennik Sunbay określający Pakiety, Progi, stawki (w tym za nadwyżki i AI Call) oraz pozostałe opłaty, stanowiący część Zamówienia.
- 2.4. **„Dane Klienta”** oznaczają dane, treści i materiały wprowadzone do Systemu przez Klienta lub w jego imieniu, w tym dane adresatów komunikacji (dłużników, kontrahentów Klienta).
- 2.5. **„Informacje Poufne”** oznaczają wszelkie informacje ujawnione przez jedną Stronę (**„Strona Ujawniająca”**) drugiej Stronie (**„Strona Otrzymująca”**) w związku z zawarciem lub wykonywaniem Umowy, niezależnie od formy i nośnika, które zostały oznaczone jako poufne albo które ze względu na ich charakter lub okoliczności ujawnienia powinny być uznane za poufne, w tym warunki Umowy (w szczególności ceny i Cennik), informacje techniczne, organizacyjne, handlowe i finansowe, know-how oraz informacje dotyczące Systemu. Informacje Poufne nie obejmują informacji, które:
 - (a) są lub stały się publicznie dostępne bez naruszenia Umowy przez Stronę Otrzymującą;
 - (b) były zgodnie z prawem znane Stronie Otrzymującej przed ich ujawnieniem, bez obowiązku zachowania poufności;
 - (c) zostały samodzielnie opracowane przez Stronę Otrzymującą bez wykorzystania Informacji Poufnych; lub
 - (d) zostały zgodnie z prawem uzyskane od osoby trzeciej nieobjętej obowiązkiem poufności. Dane Klienta podlegają DPA i nie są traktowane jako Informacje Poufne w zakresie uregulowanym w DPA.
- 2.6. **„Kluczowe Funkcjonalności”** oznaczają podstawowe cechy operacyjne Systemu określone w punkcie 3 lub w Zamówieniu.
- 2.7. **„Niewłaściwe Wykorzystanie”** oznacza korzystanie z Systemu przez Klienta, Użytkownika, lub inną osobę trzecią w związku z Kontem, z naruszeniem zasad dopuszczalnego korzystania lub zasad dotyczących dopuszczalnych adresatów, a także korzystanie niezgodne z prawem lub zagrażające Sunbay, innym klientom lub osobom trzecim.
- 2.8. **„Odzyskana Należność”** oznacza kwotę faktycznie zapłaconą na poczet należności skierowanej do Systemu, w okresie obsługi tej należności w Systemie oraz w terminie 60 dni po jej zakończeniu, niezależnie od kanału płatności, obejmująca należność główną wraz z odsetkami, w kwocie brutto.
- 2.9. **„Okres Rozliczeniowy”** oznacza okres miesięczny liczony od dnia rejestracji konta, odnawiany zgodnie z punktem 7.
- 2.10. **„Opłata za Sukces”** oznacza wynagrodzenie za udostępnienie Systemu, którego wysokość jest kalkulowana jako procent Odzyskanej Należności wskazany w Cenniku.

- 2.11. **"Opłaty"** oznaczają wszelkie kwoty należne Sunbay na podstawie Zamówienia i Cennika, w szczególności opłata abonamentowa, opłaty rozliczane wolumenowo (za Akcje, AI Call lub od liczby obsługiwanych faktur), Opłata za Sukces oraz opłaty za Usługi Profesjonalne, w zależności od modelu rozliczeń wskazanego w Zamówieniu.
- 2.12. **„Pakiet”** oznacza wariant subskrypcji o określonym Progu oraz, jeżeli dotyczy, minut AI Call w Okresie Rozliczeniowym, zgodnie z Cennikiem.
- 2.13. **„Próg”** oznacza limit Akcji lub minut AI Call objętych Pakietem w Okresie Rozliczeniowym.
- 2.14. **„Serwis”** oznacza stronę internetową oraz panel Sunbay, za pośrednictwem których udostępniany jest dostęp do Systemu oraz informacje o Usługach.
- 2.15. **„System”** oznacza oprogramowanie Sunbay udostępniane w modelu SaaS, służące w szczególności do automatyzacji komunikacji w procesie obsługi należności, wraz z całością sprzętu i oprogramowania obsługiwanego przez Sunbay w celu umożliwienia korzystania z niego za pośrednictwem internetu.
- 2.16. **„Usługi”** oznaczają usługi świadczone przez Sunbay na rzecz Klienta na podstawie Umowy, obejmujące udostępnienie i funkcjonowanie Systemu, w tym Kluczowe Funkcjonalności oraz pozostałe funkcjonalności udostępniane w ramach Systemu, a także Usługi Profesjonalne. Wśród Usług wyróżnia się Kluczowe Funkcjonalności, do których stosuje się szczególne postanowienia pkt 11.
- 2.17. **„Usługi Profesjonalne”** lub **„Usługi Dodatkowe”** oznaczają usługi spoza standardowego SaaS (np. integracje, wdrożenia, dostosowania, migracje), wyceniane odrębnie w Zamówieniu.
- 2.18. **„Użytkownik”** oznacza osobę, której Klient nadał dostęp do Systemu w ramach swojego konta.
- 2.19. **„Zamówienie”** oznacza dokument zamówienia, formularz zakupu online lub podpisana oferta odwołująca się do Warunków, wskazująca subskrybowany Pakiet, Okres, opłaty i parametry, wraz z Cennikiem.

3. Przedmiot i zakres Usługi

- 3.1. Przedmiotem Umowy jest udostępnienie Klientowi Systemu w modelu SaaS w formie aplikacji webowej na własne, wewnętrzne cele biznesowe Klienta, na czas trwania Umowy do korzystania przez Użytkowników i Klienta. Sunbay udziela zdalnego dostępu do Systemu za pośrednictwem Internetu i może modyfikować aspekty Systemu (sprzęt, infrastrukturę, oprogramowanie firm trzecich, konfigurację poniżej poziomu aplikacji), o ile nie ogranicza to Kluczowych Funkcjonalności zgodnie z Warunkami.
- 3.2. Sunbay odpowiada za techniczne działanie Systemu, w tym za obsługę, utrzymanie i serwisowanie infrastruktury hostingowej i serwerowej pozostającej pod jego kontrolą. Odpowiedzialność Sunbay za infrastrukturę techniczną ogranicza się wyłącznie do punktu jej styku z publiczną siecią Internet. Sunbay nie ponosi odpowiedzialności za transmisję danych poza tym punktem, jak również za infrastrukturę, sieci oraz urządzenia pozostające poza zakresem jego kontroli. Klient ponosi odpowiedzialność za obsługę oraz utrzymanie urządzeń umożliwiających dostęp do Systemu, zgodnie ze specyfikacjami określonymi przez Sunbay.
- 3.3. Kluczowymi Funkcjonalnościami Systemu są w szczególności:
 - (a) wysyłka wiadomości e-mail oraz SMS w imieniu i na rzecz Klienta;
 - (b) generowanie not wewnętrznych.

Kluczowe Funkcjonalności uważa się za dostępne, jeżeli dostęp do nich jest możliwy za pomocą środków przewidzianych i skonfigurowanych dla Systemu.

- 3.4. Prezentacje, materiały demonstracyjne (demo), wersje próbne oraz inne materiały udostępniane przed zawarciem Umowy mają charakter wyłącznie poglądowy, służą celom przedsprzedażowym, nie stanowią odrębnej Usługi ani oferty w rozumieniu art. 66 § 1 Kodeksu cywilnego i nie są objęte zobowiązaniami dotyczącymi dostępności, wsparcia, poziomu usług ani rękojmi.
- 3.5. Wszelkie informacje udostępniane przez Sunbay, które nie stanowią funkcjonalności Systemu, w szczególności opisy, prezentacje, dane techniczne, wydajnościowe i statystyczne, plany rozwoju (roadmapy), zapowiedzi funkcji, dokumentacja poglądowa oraz materiały marketingowe i informacyjne, mają charakter wyłącznie orientacyjny, nie są wiążące, nie stanowią zapewnienia, oświadczenia o właściwościach ani gwarancji w rozumieniu prawa, i nie stanowią podstawy jakichkolwiek roszczeń. Wiążący zakres i właściwości Usług określają wyłącznie Umowa i Zamówienie. Sunbay może w każdym czasie zmienić takie informacje.
- 3.6. Korzystanie z Systemu wymaga spełnienia minimalnych wymagań technicznych, tj. posiadania urządzenia z dostępem do Internetu i kompatybilną przeglądarką, lub dodatkowych określonych w Zamówieniu lub Serwisie. Sunbay może aktualizować te wymagania, powiadamiając Klienta; nie stanowi to zmiany Warunków, o ile nie pogarsza istotnie Kluczowych Funkcjonalności.
- 3.7. Sunbay może powierzać świadczenie Usług lub ich części osobom trzecim (podwykonawcom), ponosząc odpowiedzialność za ich działania jak za własne.

4. Rozliczenia Usług

- 4.1. Usługa rozliczana jest w Pakietach. Każdy Pakiet określa Próg Akcji oraz, jeżeli dotyczy, Próg minut AI Call w Okresie Rozliczeniowym. Pakiety, Progi, ceny, stawki za nadwyżki i AI Call oraz zasady nabycia, w tym pakiety przedpłacone (prepaid), określa Cennik obowiązujący w chwili złożenia danego Zamówienia. Zmiana cen w stosunku do Klienta następuje wyłącznie na zasadach określonych w pkt 19.8. i 19.9 lub z chwilą odnowienia, zgodnie z pkt 7.
- 4.2. AI Call rozliczany jest odrębnie od Akcji, według liczby minut, wraz z Progiem przypisanym do Pakietu.
- 4.3. Przekroczenie Progu w Okresie Rozliczeniowym nie powoduje automatycznego przeniesienia Klienta na wyższy Pakiet ani automatycznego podwyższenia opłaty. Po wyczerpaniu Progu funkcje rozliczane wolumenowo zostają zablokowane do czasu udostępnienia dodatkowego wolumenu. Klient może dokupić dodatkowy wolumen albo dokonać zmiany Pakietu w drodze złożenia nowego Zamówienia. Nadwyżka ponad Próg nie jest naliczana automatycznie; naliczenie opłaty za nadwyżkę jest dopuszczalne wyłącznie, jeżeli Zamówienie wprost tak stanowi. Klientowi nie przysługują wobec Sunbay żadne roszczenia z tytułu zablokowania funkcji rozliczanych wolumenowo po wyczerpaniu Progu.
- 4.4. Klient może zaproponować zmianę Usług lub warunków Umowy („**Wniosek o Zmianę**”). Wniosek o Zmianę musi zostać przedłożony Sunbay przynajmniej w formie dokumentowej i zawierać wystarczające informacje, aby umożliwić Sunbay jego zasadną ocenę. Z zastrzeżeniem aktualnie obowiązującej oferty i warunków handlowych Sunbay, Klient może w dowolnym momencie w trakcie Okresu Rozliczeniowego wnioskować o zmianę Pakietu na wyższy. Wszelkie stosowne podwyżki Opłat z tytułu zmiany na wyższy Pakiet zostaną obliczone proporcjonalnie za pozostałą część bieżącego okresu i odpowiednio naliczone, lub zgodnie z innymi uzgodnieniami. Zmiana Pakietu na niższy nie jest możliwa w trakcie Okresu Rozliczeniowego. Wnioski o zmianę na niższy Pakiet mogą być rozpatrywane jedynie przy

odnowieniu i podlegają uprzedniej zgodzie Sunbay oraz aktualnie obowiązującym warunkom dla takich niższych Pakietów.

- 4.5. Usługa może być rozliczana według jednego lub kilku modeli: abonamentowego, wolumenowego lub za sukces. Obowiązujący model rozliczeń oraz jego parametry, w tym stawki, progi i podstawę naliczenia, określa wyłącznie Zamówienie wraz z Cennikiem.

5. Usługi Profesjonalne

- 5.1. Usługi Profesjonalne (np. integracje, wdrożenia, onboarding wykraczający poza narzędzia self-service, dostosowania, migracje) świadczone są wyłącznie wtedy, gdy zostaną wyraźnie uzgodnione i wskazane w Zamówieniu. Co do zasady są rozliczane miesięcznie z dołu na zasadzie rozliczenia godzinowego (Time & Material) w oparciu o aktualnie obowiązujący cennik Sunbay; szacowana liczba godzin (w tym dla integracji) jest wskazywana w Zamówieniu.
- 5.2. Usługi Profesjonalne mogą zostać objęte rabatem na warunkach i w wysokości określonych w Zamówieniu lub Cenniku.
- 5.3. Usługi Profesjonalne świadczone na zasadzie Time & Material są dokumentowane zestawieniem przepracowanych godzin przedkładanym Klientowi. Jeżeli Klient nie zgłosi sprzeciwu w terminie 5 dni roboczych od otrzymania zestawienia, uznaje się je za zaakceptowane.
- 5.4. Po wykonaniu danej Usługi Profesjonalnej (w tym integracji) Sunbay zawiadamia Klienta o gotowości rezultatu do odbioru. Klient w terminie 3 dni roboczych może zgłosić w formie dokumentowej wyłącznie istotne wady uniemożliwiające korzystanie z rezultatu zgodnie z jego przeznaczeniem. Brak zgłoszenia w tym terminie albo przystąpienie przez Klienta do produkcyjnego korzystania z rezultatu danej Usługi Profesjonalnej jest równoznaczne z jego odbiorem.
- 5.5. Z chwilą odbioru Klient samodzielnie odpowiada za eksploatację, utrzymanie i dalsze dostosowania rezultatu Usługi Profesjonalnej, w tym integracji. Sunbay nie odpowiada za działanie, kompatybilność ani utrzymanie rezultatu po odbiorze, w szczególności za skutki zmian w systemach Klienta lub w usługach lub interfejsach osób trzecich. Usługi utrzymania lub serwisu rezultatu świadczone są wyłącznie, jeżeli zostały odrębnie uzgodnione i wycenione w Zamówieniu.
- 5.6. Jeżeli Usługi Profesjonalne obejmują integrację, do czasu uruchomienia produkcyjnego integracji, rozumianego jako rozpoczęcie wysyłki wiadomości e-mail lub SMS za pośrednictwem zintegrowanego Systemu, Klient uiszcza Opłatę w wysokości obniżonej, a po uruchomieniu produkcyjnym Opłatę w pełnej wysokości. Poziom obniżki, sposób ustalenia momentu uruchomienia produkcyjnego oraz pozostałe parametry określa Cennik lub Zamówienie.
- 5.7. Sunbay zachowuje wszelkie autorskie prawa majątkowe oraz inne prawa własności intelektualnej do rezultatów Usług Profesjonalnych (w tym integracji), a także do narzędzi, komponentów, bibliotek i know-how wykorzystanych lub powstałych przy ich świadczeniu. Umowa nie przenosi na Klienta żadnych praw własności intelektualnej.
- 5.8. Z chwilą odbioru rezultatu i pod warunkiem zapłaty należnego wynagrodzenia Sunbay udziela Klientowi niewyłącznej, nieprzenoszalnej, i odwołalnej licencji (bez prawa do udzielenia sublicencji), na czas trwania Umowy, na korzystanie z rezultatu wyłącznie na wewnętrzne cele biznesowe Klienta i wyłącznie w związku z korzystaniem z Systemu, w zakresie niezbędnym do takiego korzystania (uruchamianie, zwielokrotnianie na potrzeby

eksploatacji, wprowadzanie do pamięci urządzeń Klienta). Dostosowania rezultatu dokonywane przez Klienta zgodnie z pkt 5.5 mieszczą się w licencji wyłącznie na użytek wewnętrzny i odbywają się na ryzyko Klienta.

5.9. Klient nie jest uprawniony do:

- (a) udostępniania, odsprzedaży ani najmu rezultatu osobom trzecim;
- (b) dekompilacji lub odtwarzania kodu, koncepcji bądź architektury rezultatu (reverse engineering), poza zakresem bezwzględnie dozwolonym ustawą;
- (c) wykorzystywania rezultatu, jego części lub zawartego w nim know-how do tworzenia produktów lub usług konkurencyjnych wobec Sunbay;
- (d) wykorzystywania rezultatu do trenowania, rozwijania lub walidacji modeli sztucznej inteligencji lub uczenia maszynowego. Sunbay zachowuje prawo do swobodnego ponownego wykorzystywania komponentów, wzorców i know-how powstałych przy świadczeniu Usług Profesjonalnych na rzecz innych klientów.

6. Wynagrodzenie

6.1. Sunbay przysługuje wynagrodzenie określone w Zamówieniu i Cenniku. O ile nie wskazano inaczej, Opłaty, w tym Opłata za Sukces, są kwotami netto i zostaną powiększone o podatek VAT według obowiązującej stawki. Usługi Dodatkowe nieobjęte zakresem Zamówienia rozliczane są dodatkowo na zasadzie Time & Material.

6.2. O ile w Zamówieniu nie wskazano inaczej, wynagrodzenie i opłaty rozliczane są i płatne w polskich złotych.

6.3. O ile Strony nie uzgodnią inaczej, Klient dokonuje płatności jedną z metod uzgodnionych w Zamówieniu lub wybranych spośród opcji udostępnionych przez Sunbay:

- (a) przelewem na rachunek wskazany na fakturze; lub
- (b) automatyczną płatnością cykliczną ważną kartą płatniczą, jeżeli Klient udzielił niezbędnej autoryzacji i podał dane karty zgodnie z obowiązującymi procedurami.

Klient zapewnia wystarczające środki oraz ważne i aktualne dane płatnicze.

6.4. Jeżeli Klient wybrał automatyczną płatność cykliczną kartą, jest zobowiązany do użycia służbowej karty odpowiadającej jego statusowi prawnemu i handlowemu charakterowi Umowy. W przypadku użycia karty konsumenckiej Klient:

- (a) zwróci Sunbay wszelkie opłaty, prowizje lub utracone przychody wynikające z użycia konsumenckiej metody płatności, w tym podwyższone opłaty transakcyjne lub międzybankowe;
- (b) zrzeka się wszelkich roszczeń o zwrot kosztów, odszkodowanie lub obniżenie płatności opartych na ustawowych limitach dla transakcji konsumenckich; oraz
- (c) upoważnia Sunbay do obciążenia odpowiednimi kwotami użytej karty.

6.5. W przypadku wyboru automatycznej płatności cyklicznej kartą, akceptując Warunki Klient upoważnia Sunbay do comiesięcznego obciążania karty kwotami cyklicznymi tytułem wynagrodzenia, bez konieczności podejmowania dalszych działań (transakcje inicjowane przez akceptanta). Kwota cykliczna obliczana jest na podstawie wynagrodzenia określonego w Zamówieniu w tym Cennika.

- 6.6. O ile w Zamówieniu nie uzgodniono inaczej, wynagrodzenie rozliczane jest miesięcznie. Płatność jest wymagalna w terminie 30 dni od otrzymania faktury.
- 6.7. W przypadku jakiegokolwiek opóźnienia w płatności Sunbay jest uprawniony do naliczenia odsetek ustawowych za opóźnienie w transakcjach handlowych, bez uszczerbku dla innych praw i środków prawnych, w tym prawa zawieszenia na zasadach określonych w pkt 10. Klient zwróci Sunbay wszelkie uzasadnione koszty dochodzenia zaległych należności, w tym koszty obsługi prawnej i windykacji.
- 6.8. Klient ponosi odpowiedzialność za podatek od towarów i usług (VAT) oraz wszelkie inne podatki i należności publicznoprawne obciążające go w związku z Umową, jak również przekazuje Sunbay wszelkie dane i dokumenty wymagane przepisami prawa dla prawidłowego rozliczenia tych należności. W przypadku, gdy bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa nakładają obowiązek potrącenia podatku u źródła, wynagrodzenie ulega odpowiedniemu ubruttowieniu w taki sposób, aby kwota netto faktycznie otrzymana przez Sunbay po dokonaniu potrącenia odpowiadała kwocie, jaka byłaby należna Sunbay, gdyby potrącenie nie nastąpiło. Wszelkie kwoty należne Sunbay płatne są w pełnej wysokości, bez prawa dokonywania jakichkolwiek potrąceń ani podnoszenia roszczeń wzajemnych, chyba że roszczenie wzajemne Klienta jest bezsporne albo zostało stwierdzone prawomocnym orzeczeniem sądu.
- 6.9. Faktury będą wysyłane na adres e-mail Klienta wskazany w Zamówieniu lub adres e-mail Klienta wskazany w ramach Konta, chyba że Strony postanowią inaczej.
- 6.10. Podstawą naliczenia Opłat (w szczególności Opłat za Sukces) są dane zarejestrowane w Systemie. Klient jest zobowiązany aby niezwłocznie odnotować w Systemie informacje o wpłatach dokonanych poza Systemem na poczet należności skierowanych do Systemu oraz zobowiązuje się współdziałać z Sunbay w dobrej wierze przy ustalaniu podstawy naliczenia Opłat. W szczególności zobowiązany jest do niezatajania informacji o takich wpłatach.
- 6.11. Jeżeli płatność stanowiąca podstawę Opłaty za Sukces zostanie zwrócona, cofnięta lub skutecznie zakwestionowana, podstawa naliczenia ulega odpowiedniemu obniżeniu, a nadpłacona kwota podlega korekcie faktury lub zaliczeniu na poczet kolejnego Okresu Rozliczeniowego. W takim przypadku Klient przekaze Sunbay wszelkie informacje na ten temat w celu ustalenia i potwierdzenia takiej okoliczności.

7. Okres obowiązywania, odnowienie, wypowiedzenie

- 7.1. Umowa wchodzi w życie z chwilą jej zawarcia i obowiązuje przez okres wskazany w Zamówieniu. O ile Zamówienie nie stanowi inaczej, okres obowiązywania Umowy wynosi jeden miesiąc, liczony od dnia rejestracji konta, i odnawia się automatycznie na kolejne jednomiesięczne Okresy Rozliczeniowe do czasu rozwiązania Umowy.
- 7.2. Każda ze Stron może wypowiedzieć Umowę z zachowaniem jednomiesięcznego okresu wypowiedzenia ze skutkiem na koniec Okresu Rozliczeniowego.
- 7.3. Prawo do rozwiązania z ważnych powodów pozostaje nienaruszone. Za ważny powód uważa się w szczególności:
- (a) istotne naruszenie zobowiązania umownego przez drugą Stronę, nieusunięte w terminie 30 dni od wezwania (przy czym wezwanie do usunięcia naruszenia nie jest wymagane, jeżeli naruszenie jest nieusuwalne);
 - (b) wszczęcie wobec drugiej Strony postępowania upadłościowego, restrukturyzacyjnego lub likwidacyjnego;

- (c) skierowanie egzekucji do istotnej części majątku drugiej Strony albo dokonanie zajęcia lub zabezpieczenia na takim majątku, jeżeli nie zostało ono uchylone w terminie dwóch tygodni od dnia jego dokonania i zagraża należytemu wykonaniu Umowy.
- 7.4. W przypadku Niewłaściwego Wykorzystania przez Klienta, Użytkownika lub jakąkolwiek osobę lub podmiot działający w jego imieniu, Sunbay poinformuje Klienta o Niewłaściwym Wykorzystaniu i wyznaczy Klientowi termin na usunięcie skutków Niewłaściwego Wykorzystania, tj. doprowadzenie do stanu, jaki istniałby, gdyby Niewłaściwe Wykorzystanie nigdy nie miało miejsca (przy czym wyznaczony termin nie będzie krótszy niż 7 dni). Po upływie wyznaczonego terminu, jeżeli nie dojdzie do usunięcia skutków Niewłaściwego Wykorzystania, Sunbay będzie uprawniony do rozwiązania Umowy w trybie natychmiastowym i bez zachowania okresu wypowiedzenia. Sunbay, według własnego uznania, może odstąpić od procedury opisanej powyżej i rozwiązać Umowę bez wypowiedzenia ze skutkiem natychmiastowym, jeśli Niewłaściwego Wykorzystania nie da się naprawić lub jeśli kontynuacja Umowy w związku z Niewłaściwym Wykorzystaniem wiązałaby się z negatywnymi konsekwencjami prawnymi dla Sunbay.
- 7.5. Z chwilą rozwiązania Klient traci prawo dostępu do Systemu. Na żądanie Klienta Sunbay zapewni przez okres do 30 dni możliwość uporządkowanego zwrotu lub przeniesienia Danych Klienta („**Usługi Migracji**”). Usługi Migracji będą rozliczane jako Usługi Profesjonalne. Jeżeli rozwiązanie nastąpiło z powodu naruszenia Klienta, Sunbay może zażądać zapłaty z góry. Po upływie tego okresu Sunbay może usunąć Dane Klienta, z zastrzeżeniem obowiązków wynikających z DPA i przepisów prawa. Poza przypadkami wyraźnie wskazanymi w Umowie, rozwiązanie nie uprawnia Klienta do zwrotu uiszczonych Opłat.
- 7.6. Wypowiedzenie wymaga co najmniej formy dokumentowej poprzez adres e-mail wskazany przez Klienta lub poprzez adres e-mail wskazany przez Sunbay w ramach Warunków.

8. Konto

- 8.1. W ramach Systemu, Sunbay udostępnia usługi, z których może skorzystać wyłącznie Klient, a także Użytkownicy nieodpłatnie lub odpłatnie, pod warunkiem założenia konta. Użytkownicy mogą skorzystać z Systemu wyłącznie w wyniku dodania ich przez Klienta.
- 8.2. Korzystanie z Usług wymaga rejestracji konta. Klient podaje dokładne, aktualne i kompletne dane i utrzymuje ich aktualność. Klient oświadcza i gwarantuje, że osoba zakładająca konto w jego imieniu jest należycie upoważniona. W celu zarejestrowania się lub złożenia Zamówienia Klient podaje firmę (z formą prawną), adres, NIP/VAT, dane osoby upoważnionej oraz dane kontaktowe.
- 8.3. W celu dokonania rejestracji w Serwisie, niezbędne jest, by Klient:
- a) wypełnił formularz dostępny w Serwisie, podając swoje dane, w tym adres e-mail, za pomocą którego Sunbay może kontaktować się z Klientem oraz hasło;
 - b) zaakceptował Warunki (wyraził zgodę na stosowanie się do postanowień Warunków);
 - c) zapoznał się z treścią Polityki Prywatności;
 - d) potwierdził rejestrację konta, poprzez kliknięcie linku potwierdzającego tożsamość w przesłanej na podany adres e-mail wiadomości.
- 8.4. Po wprowadzeniu danych niezbędnych do rejestracji Konta zgodnie z pkt 8.3., Klient otrzyma automatyczną wiadomość e-mail z linkiem aktywacyjnym. Aby sfinalizować proces rejestracji i utworzyć Konto, konieczne jest kliknięcie w przesłany link w celu aktywacji Konta. Dopiero po wykonaniu tego kroku Konto zostanie pomyślnie utworzone.

- 8.5. Dostęp wymaga logowania adresem e-mail powiązanim z domeną Klienta. Jeżeli warunek nie jest spełniony, osoba rejestrująca przedstawia na żądanie Sunbay dowód umocowania do reprezentowania Klienta.
- 8.6. Klient ponosi wyłączną odpowiedzialność za poufność i bezpieczeństwo Konta, kont Użytkowników, haseł, kluczy API i innych danych uwierzytelniających oraz za wszelkie działania w ramach konta, niezależnie od tego, czy je autoryzował. Klient zobowiązany jest do stosowania silnych, unikalnych haseł przez Klienta i Użytkowników i niezwłocznego zawiadamiania Sunbay o każdym podejrzeniu nieuprawnionego dostępu.
- 8.7. Klient może co do zasady posiadać jedno Konto. Klient nie może otworzyć nowego konta, jeżeli posiada zaległości względem Sunbay; w razie otwarcia takiego konta upoważnia Sunbay do obciążenia karty powiązanej z nowym kontem kwotą zaległości z tytułu korzystania z poprzedniego Konta. Sunbay rozpocznie świadczenie Usług po uregulowaniu zaległości.
- 8.8. Konta zakładane w trybie próbnym lub bez podania danych karty (trial) udostępniane są na zasadach wskazanych w Serwisie lub Zamówieniu; korzystanie w tym trybie nie rodzi obowiązku zapłaty do czasu aktywacji płatnego Pakietu.
- 8.9. O ile nie uzgodniono wyraźnie inaczej jako część Usługi, Klient ponosi wyłączną odpowiedzialność za tworzenie kopii zapasowych Danych Klienta wprowadzonych lub załadowanych do Systemu.
- 8.10. Zabronione jest dostarczanie przez jakąkolwiek osobę korzystającą z Serwisu lub Systemu treści o charakterze bezprawnym.
- 8.11. Konto może być założone wyłącznie przez osoby posiadające stosowne umocowanie do reprezentowania Klienta. Rejestracja Konta bez złożenia Zamówienia jest nieodpłatna.
- 8.12. Po dokonaniu rejestracji każdorazowe logowanie następuje z wykorzystaniem danych podanych w formularzu rejestracyjnym.
- 8.13. Po dokonaniu rejestracji, Klient ma dostęp do swojego konta, w ramach którego może składać i przeglądać swoje Zamówienia, zarządzać informacjami, dodawać Użytkowników, a także modyfikować wykorzystywane Usługi w ramach Systemu.
- 8.14. Klient może usunąć Konto, kontaktując się z Sunbay poprzez adres e-mail: hello@sunbay.io.
- 8.15. Klient ponosi odpowiedzialność za korzystanie przez Użytkowników z Usług jak za własne działania lub zaniechania. Wszelkie działania lub zaniechania ze strony Użytkowników będą traktowane jako działania lub zaniechania Klienta. Klient ponosi pełną odpowiedzialność za treść podanych przez siebie danych, a także za wszelkie treści przesyłane lub czynności dokonane na Koncie przez Użytkowników; czynności te będą przypisane Klientowi.
- 8.16. Klient gwarantuje, że ani on, ani żaden z Użytkowników nie będzie korzystał ani próbował korzystać z Usług w sposób niezgodny z prawem ani w celu uszkodzenia lub spowodowania zagrożenia dla działalności Sunbay, jego reputacji, pracowników lub innych klientów.
- 8.17. Klient zobowiązany jest w szczególności do (zarówno w ramach Konta jak i za Użytkowników):
 - (a) podawania i utrzymywania dokładnych, aktualnych i kompletnych danych;
 - (b) zapewnienia poufności i bezpieczeństwa danych uwierzytelniających;
 - (c) spełnienia minimalnych wymagań technicznych;
 - (d) tworzenia kopii zapasowych Danych Klienta;

- (e) korzystania z Systemu zgodnie z pkt 9;
- (f) współpracy oraz dostarczania informacji i materiałów niezbędnych do świadczenia Usług.

Obowiązki te oraz pozostałe obowiązki Klienta określone w Warunkach są dalej zwane „**Obowiązkami Klienta**”.

- 8.18. Sunbay nie ponosi odpowiedzialności za wady lub opóźnienia w świadczeniu Usług spowodowane niewypełnieniem przez Klienta Obowiązków Klienta (przynajmniej jednego z nich), jeżeli i w zakresie, w jakim niemożność lub ograniczenie świadczenia Usług przez Sunbay przynajmniej częściowo wynika z naruszenia lub niespełnienia Obowiązków Klienta. Obejmuje to rozsądny czas potrzebny na wznowienie świadczenia Usług po usunięciu przez Klienta skutków niewypełnienia.

9. Zasady dopuszczalnego korzystania

- 9.1. Klient nie będzie, a także zapewni, że Użytkownicy nie będą, wykorzystywać Systemu do tworzenia, przechowywania, przesyłania ani udostępniania treści ani do angażowania się w działalność, która jest nielegalna, szkodliwa, oszukańcza, naruszająca prawa, obraźliwa lub szkodliwa dla reputacji lub uzasadnionych interesów Sunbay. Obejmuje to bez ograniczeń treści i działania, które:
- (a) naruszają lub bezprawnie przywłaszczają prawa własności intelektualnej, prawa do prywatności lub inne prawa osób trzecich;
 - (b) mają charakter zniesławiający, obsceniczny, obraźliwy lub naruszający prywatność;
 - (c) zawierają lub wykorzystują wirusy, złośliwe oprogramowanie lub inne szkodliwe komponenty;
 - (d) naruszają przepisy prawa lub służą oszustwom albo próbom bezprawnego uzyskania środków od innych osób;
 - (e) utrudniają, zakłócają lub ingerują w działanie Usług;
 - (f) nawołują do przemocy, nienawiści lub obrażają osoby lub grupy ze względu na płeć, orientację, narodowość, pochodzenie, rasę, religię lub jej brak;
 - (g) zawierają wulgaryzmy lub treści zachęcające do niebezpiecznych zachowań;
 - (h) w inny sposób naruszają prawo, porządek publiczny lub dobre obyczaje;
 - (i) służą dochodzeniu lub obsłudze należności bez poszanowania praw, prywatności i godności adresatów, w szczególności poprzez nadmierną częstotliwość lub uciążliwość kontaktu, kontakt w porze nocnej, wywieranie niedozwolonego nacisku, zawstydzanie lub ujawnianie informacji o zadłużeniu osobom trzecim;
 - (j) wprowadzają adresata w błąd co do tożsamości nadawcy, charakteru komunikacji, statusu prawnego należności lub skutków jej niezapłacenia, albo sugerują prowadzenie postępowania sądowego lub egzekucyjnego, które nie zostało wszczęte;
 - (k) stanowią inny przykład Niewłaściwego Wykorzystania.
- 9.2. Klient ponosi pełną i wyłączną odpowiedzialność za zgodność z prawem komunikacji wysyłanej za pośrednictwem Systemu w jego imieniu (w szczególności w ramach e-mail, SMS, AI Call), w tym za posiadanie ważnej podstawy prawnej kontaktu z adresatem i, w stosownych przypadkach, zgody marketingowej, zgodnie z ustawą o świadczeniu usług

drogą elektroniczną oraz prawem komunikacji elektronicznej. W szczególności Klient zobowiązuje się, że nie będzie wykorzystywać Systemu do:

- (a) wysyłki niezamówionej informacji handlowej lub komunikacji marketingowej bez wymaganej zgody adresata;
- (b) nękania, gróźb, zastraszania, wywierania niedozwolonego nacisku lub innych nieuczciwych praktyk wobec adresatów, w tym dłużników;
- (c) dochodzenia należności nieistniejących, przedawnionych, spornych lub w sposób wprowadzający adresata w błąd co do statusu prawnego należności lub jej dochodzenia;
- (d) podszywania się pod sąd, organ egzekucyjny, organ administracji lub inną instytucję, lub sugerowania prowadzenia postępowania, które nie zostało wszczęte;
- (e) naruszania przepisów o ochronie konsumentów oraz o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym.

- 9.3. Klient oświadcza i gwarantuje, że dysponuje wszelkimi zgodami i podstawami prawnymi do przetwarzania danych adresatów komunikacji oraz do kierowania do nich komunikacji za pośrednictwem Systemu, oraz że jest administratorem tych danych w rozumieniu RODO.
- 9.4. System nie jest przeznaczony do przetwarzania szczególnych kategorii danych osobowych w rozumieniu art. 9 ogólnego rozporządzenia o ochronie danych (m.in. dane o zdrowiu, biometryczne, o pochodzeniu rasowym lub etnicznym, przekonaniach, dane o wyrokach skazujących), danych dotyczących płatności kartą podlegających PCI DSS ani danych dzieci. Klient nie będzie wprowadzać do Systemu takich danych i przyjmuje pełną odpowiedzialność za skutki regulacyjne naruszenia niniejszego punktu. Jeżeli Klient potrzebuje przetwarzać takie dane, wymaga to odrębnego pisemnego porozumienia przed ich wprowadzeniem. Sunbay może natychmiast zawiesić Usługę po wykryciu takich danych, bez terminu na usunięcie naruszenia. Powyższe stanowi również Niewłaściwe Wykorzystanie.
- 9.5. Sunbay udostępnia w Systemie funkcje umożliwiające przechowywanie i przesyłanie treści wprowadzanych przez Klienta i działa w tym zakresie jako podmiot świadczący usługę przechowywania (hosting) w rozumieniu ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną oraz właściwych przepisów prawa Unii Europejskiej. Sunbay nie inicjuje przekazu, nie wybiera odbiorców ani nie modyfikuje treści Klienta. Sunbay nie ma obowiązku monitorowania ani aktywnego poszukiwania okoliczności wskazujących na bezprawny charakter treści wprowadzanych, przechowywanych lub przesyłanych przez Klienta lub Użytkowników. Sunbay nie ponosi odpowiedzialności za treści wprowadzane, przechowywane lub przesyłane przez Klienta lub Użytkowników, w szczególności wówczas, gdy nie wie o ich bezprawnym charakterze, a po otrzymaniu urzędowego zawiadomienia lub uzyskaniu wiarygodnej wiadomości o bezprawności niezwłocznie uniemożliwi dostęp do nich. Sunbay zastrzega sobie prawo, według własnego uznania, do badania i podejmowania odpowiednich działań, w tym usuwania treści lub zawieszania dostępu, jeżeli w uzasadniony sposób uzna, że doszło do naruszenia Warunków lub przepisów prawa. Działania te nie rodzą po stronie Klienta roszczeń, w szczególności o zwrot kosztów lub odszkodowanie, ani nie nakładają na Sunbay obowiązku dalszego udostępniania Systemu do użytku z takimi treściami.
- 9.6. Jeżeli osoba trzecia lub uprawniony zawiadomi Sunbay, że dane wprowadzone przez Klienta naruszają jej prawa, Sunbay może zbadać sprawę i, gdy wymaga tego prawo lub gdy jest to konieczne dla ochrony osoby trzeciej i Sunbay przed odpowiedzialnością, usunąć takie dane. Usunięcie nie rodzi po stronie Klienta roszczenia o zwrot kosztów ani odszkodowanie.
- 9.7. Klient oświadcza i zapewnia, że:

- (a) posiada wszelkie zezwolenia, licencje, wpisy do rejestrów i zgody wymagane do prowadzenia komunikacji i dochodzenia należności za pośrednictwem Systemu, w tym wynikające z przepisów regulujących działalność windykacyjną, o ile mają do niego zastosowanie;
 - (b) honoruje sprzeciw adresata wobec dalszego kontaktu oraz ograniczenia dotyczące formy i częstotliwości kontaktu wynikające z prawa;
 - (c) nie kieruje komunikacji do osób objętych ustawowym zakazem lub szczególną ochroną. Sunbay może zmienić, ograniczyć lub wyłączyć funkcje Systemu, jeżeli stanie się to konieczne wskutek zmiany prawa, w szczególności wejścia w życie przepisów regulujących działalność windykacyjną.
- 9.8. Klient zobowiązuje się prowadzić komunikację za pośrednictwem Systemu z poszanowaniem praw, prywatności i godności adresatów, zgodnie z dobrymi praktykami w zakresie kontaktu z dłużnikami oraz dochodzenia i obsługi należności. Klient w szczególności honoruje sprzeciw adresata wobec dalszego kontaktu oraz ograniczenia dotyczące formy, pory i częstotliwości kontaktu wynikające z prawa.
- 9.9. System jest narzędziem przeznaczonym do użytku w obrocie profesjonalnym (B2B). Decyzję o nawiązaniu i prowadzeniu komunikacji z danym adresatem, w tym z adresatem będącym konsumentem, podejmuje wyłącznie Klient, na własne ryzyko biznesowe i prawne. Sunbay nie weryfikuje, do kogo Klient kieruje komunikację, ani podstaw, zasadności i dopuszczalności tej komunikacji, i nie ponosi z tego tytułu odpowiedzialności. Kwalifikacji adresatów i należności dokonuje wyłącznie Klient.
- 9.10. Klient zobowiązuje się przestrzegać wszelkich przepisów prawa oraz dobrych praktyk dotyczących kontaktu z adresatami i dochodzenia należności, w szczególności przepisów o ochronie konsumentów, o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym oraz regulacji dotyczących dochodzenia i obsługi należności. Klient ponosi wyłączną odpowiedzialność za przestrzeganie ograniczeń i parametrów określonych w Zamówieniu lub dokumentacji Systemu.

10. Zawieszenie świadczenia Usług

- 10.1. Jeżeli Klient nie ureguje opłat lub innych należnych kwot w terminie 7 dni od terminu ich wymagalności, Sunbay jest uprawniony, bez uszczerbku dla innych praw i środków prawnych, do zawieszenia świadczenia którejkolwiek lub wszystkich Usług do czasu uregulowania wszystkich zaległości w całości.
- 10.2. Sunbay może zawiesić dostęp do całości lub części Usług, jeżeli w uzasadniony sposób stwierdzi, że Klient lub jego użytkownicy naruszyli Warunki, w szczególności punkty 8 lub 9 lub ich wykorzystanie stanowi Niewłaściwe Wykorzystanie.
- 10.3. Niezależnie od jakiegokolwiek terminu na usunięcie naruszenia, Sunbay może zawiesić dostęp natychmiast i bez uprzedzenia, jeżeli:
- (a) korzystanie z Systemu stwarza bezpośrednie zagrożenie prawne, bezpieczeństwa lub operacyjne dla Sunbay, innych klientów lub osób trzecich;
 - (b) Klient lub jakikolwiek Użytkownik dokonał Niewłaściwego Wykorzystania;
 - (c) wymaga tego przepis prawa, orzeczenie sądu lub decyzja właściwego organu; lub
 - (d) Klient dwukrotnie w okresie 12 miesięcy pozostawał w opóźnieniu z jakąkolwiek wymagalną płatnością przekraczającym 7 dni.

- 10.4. O ile natychmiastowe zawieszenie nie jest konieczne, Sunbay dołoży uzasadnionych starań, aby uprzedzić Klienta i, w stosownych przypadkach, umożliwić usunięcie przyczyny. W okresie zawieszenia obowiązek zapłaty opłat naliczonych przed lub w trakcie zawieszenia pozostaje w mocy w pełnym zakresie. Sunbay nie ponosi odpowiedzialności za straty, szkody ani niedogodności poniesione przez Klienta lub osoby trzecie wskutek zawieszenia dokonanego zgodnie z niniejszym punktem.
- 10.5. Sunbay przywróci dostęp po zweryfikowaniu, że przyczyna zawieszenia została usunięta. Sunbay może naliczyć opłatę za ponowną aktywację, jeżeli zawieszenie nastąpiło z powodu naruszenia przez Klienta, a aktywacja wymaga świadczenia Usług Profesjonalnych. Zawieszenie pozostaje bez uszczerbku dla prawa Sunbay do rozwiązania Umowy.

11. Poziom usług i wsparcie

- 11.1. Sunbay świadczy Usługi z dochowaniem komercyjnie uzasadnionych starań i prowadzi monitoring dostępności Systemu. Sunbay zapewnia wsparcie kanałami i w godzinach wskazanych w Zamówieniu lub Serwisie oraz dokłada komercyjnie uzasadnionych starań w reagowaniu na zgłoszenia i usuwaniu usterek.
- 11.2. Sunbay nie gwarantuje określonego poziomu dostępności Systemu (w szczególności wyrażonego wskaźnikiem procentowym) i nie ponosi odpowiedzialności z tytułu jego niedostępności z zastrzeżeniem pkt 11.4. Strony mogą uzgodnić gwarantowany poziom dostępności oraz związane z nim świadczenia w odrębnym pakiecie SLA w Zamówieniu.
- 11.3. Sunbay może czasowo ograniczyć lub przerwać działanie Systemu w celu przeprowadzenia prac konserwacyjnych, planując je w miarę możliwości tak, aby ograniczyć wpływ na Klienta. Sunbay może również przerwać działanie Systemu z ważnych przyczyn, w szczególności w celu wdrożenia zmian awaryjnych, takich jak poprawki bezpieczeństwa; w niezbędnym zakresie może to nastąpić bez uprzedzenia.
- 11.4. Jeżeli Kluczowe Funkcjonalności pozostają niedostępne nieprzerwanie przez okres dłuższy niż 3 dni z przyczyn leżących wyłącznie po stronie Sunbay, Klientowi przysługuje obniżenie Opłaty abonamentowej za dany Okres Rozliczeniowy o 10% za każde rozpoczęte 3 dni nieprzerwanej niedostępności, nie więcej jednak niż o łączną wysokość Opłaty abonamentowej za ten Okres Rozliczeniowy. Obniżenie następuje na wniosek Klienta złożony w terminie 30 dni od zakończenia okresu niedostępności i jest realizowane w formie korekty faktury albo zaliczenia na poczet kolejnego Okresu Rozliczeniowego.
- 11.5. Obniżenie, o którym mowa w pkt 11.4, stanowi wyłączny i całkowity środek przysługujący Klientowi z tytułu niedostępności Systemu lub Kluczowych Funkcjonalności. Wyłączone są wszelkie inne roszczenia z tego tytułu, w szczególności o odszkodowanie, naprawienie szkody, utracone korzyści lub kary umowne. Niedostępność funkcjonalności innych niż Kluczowe Funkcjonalności nie rodzi po stronie Klienta jakichkolwiek roszczeń, w tym prawa do obniżenia Opłat. Do okresu niedostępności nie wlicza się przerw, o których mowa w pkt 11.3 (konserwacja, zmiany awaryjne), niedostępności z przyczyn leżących po stronie Klienta lub osób trzecich oraz zdarzeń siły wyższej.

12. Nowe wersje

- 12.1. Sunbay udostępnia nowe wersje Systemu (poprawki, aktualizacje, uaktualnienia) według własnego uznania; Klientowi nie przysługuje prawo żądania konkretnych funkcji ani odmowy aktualizacji. Sunbay może modyfikować, zastępować lub wycofywać poszczególne funkcje, integracje lub komponenty, pod warunkiem, że modyfikacje lub zmiany nie naruszają Kluczowych Funkcjonalności. Jeżeli Sunbay wdroży zmiany czyniące Kluczowe

Funkcjonalności niemożliwymi do użytku, poprzedzi to powiadomieniem e-mail z co najmniej 7-dniowym wyprzedzeniem; w razie ich nieprzywrócenia w wyznaczonym terminie Klientowi przysługuje uprawnienie z punktu 7.3.

13. Funkcje testowe

- 13.1. Sunbay może udostępniać Klientowi funkcje, moduły lub wersje Systemu oznaczone jako testowe, w wersji beta, pilotażowe lub udostępnione w trybie wczesnego dostępu („**Funkcje Testowe**”). Korzystanie z Funkcji Testowych jest dobrowolne, Klient decyduje o ich użyciu na własne ryzyko.
- 13.2. Funkcje Testowe udostępniane są w stanie, w jakim się znajdują (as is), i w miarę dostępności, wyłącznie w celach ewaluacyjnych. Sunbay nie składa w odniesieniu do nich żadnych oświadczeń ani gwarancji, w szczególności co do ich prawidłowego, nieprzerwanego lub bezpiecznego działania, kompletności, przydatności do określonego celu ani zgodności z dokumentacją. Funkcje Testowe mogą zawierać błędy i ograniczenia oraz nie muszą odpowiadać docelowym funkcjonalnościom Systemu.
- 13.3. Do Funkcji Testowych nie stosuje się postanowień dotyczących poziomu usług ani wsparcia, a Sunbay nie ma obowiązku ich utrzymywania, rozwijania ani udostępnienia w wersji produkcyjnej. Sunbay może w każdym czasie, według własnego uznania i bez uprzedzenia, zmienić, ograniczyć, zawiesić lub wycofać Funkcję Testową, jak również wprowadzić lub zmienić zasady odpłatności za nią po zakończeniu okresu testowego.
- 13.4. W najszerszym zakresie dozwolonym przez prawo odpowiedzialność Sunbay związana z Funkcjami Testowymi jest wyłączona; zwolnienie z odpowiedzialności udzielone przez Sunbay w Umowie (w tym dotyczące roszczeń osób trzecich) nie obejmuje Funkcji Testowych. Ograniczenia i wyłączenia odpowiedzialności określone w pkt 17 stosuje się dodatkowo

14. Dane osobowe

- 14.1. Administratorem danych osobowych Klienta, w tym danych osób działających w jego imieniu, przetwarzanych w związku z korzystaniem z Serwisu oraz zawarciem i wykonaniem Umowy, jest Sunbay. Zasady przetwarzania danych w Serwisie reguluje Polityka Prywatności.
- 14.2. W zakresie, w jakim Sunbay przetwarza dane osobowe na rzecz Klienta, zasady przetwarzania danych określa DPA stanowiące Załącznik do Umowy.
- 14.3. Klient jest administratorem danych adresatów komunikacji (w tym dłużników i kontrahentów) i odpowiada za podstawę prawną ich przetwarzania.

15. Własność intelektualna

- 15.1. Sunbay (lub podmioty przez niego wskazane) pozostaje właścicielem wszelkich praw, tytułów i udziałów w prawach własności intelektualnej do Systemu, oprogramowania, technologii, algorytmów, procesów i dokumentacji, w tym wszelkich ulepszeń i utworów pochodnych. Wszelkie prawa nieprzyznane wyraźnie Klientowi są zastrzeżone. Klient nie będzie:
 - (a) uzyskiwać dostępu do Systemu ani korzystać z niego w celu tworzenia konkurencyjnych produktów lub usług, w szczególności poprzez kopiowanie lub odtwarzanie jego cech lub interfejsu użytkownika;
 - (b) zezwalać żadnemu pośredniemu lub bezpośredniemu konkurentowi Sunbay na dostęp do Systemu lub korzystanie z niego;

(c) ingerować w działanie lub zakłócać jakiekolwiek oprogramowanie lub system używany do hostowania Systemu, ani inny sprzęt lub sieci połączone z Systemem.

Wszelkie testy penetracyjne lub oceny podatności Systemu wymagają uprzedniej pisemnej zgody Sunbay.

- 15.2. Sunbay udziela Klientowi niewyłącznej, niesublicencjonowalnej i nieprzenoszalnej, odwołalnej licencji na czas trwania Umowy, na korzystanie z Systemu wyłącznie na wewnętrzne cele biznesowe Klienta, na zasadach określonych w Umowie.
- 15.3. Dane Klienta pozostają własnością Klienta. Klient udziela Sunbay niewyłącznej, ogólnosięwiatowej, nieodpłatnej licencji na wykorzystywanie, zwielokrotnianie, przetwarzanie i przysyłanie Danych Klienta wyłącznie w zakresie niezbędnym do świadczenia Usług (w tym wysyłki w imieniu Klienta i hostingu) oraz zgodnie z DPA.
- 15.4. Sunbay może gromadzić i wykorzystywać dane zagregowane, zanonimizowane lub pozbawione cech identyfikujących, pochodzące z korzystania z Usług, w dowolnym zgodnym z prawem celu, w tym do ulepszania Systemu, rozwoju produktów oraz statystyk i benchmarków, pod warunkiem że nie identyfikują one Klienta ani żadnej osoby. Dane takie nie stanowią Danych Klienta i mogą być zachowane po rozwiązaniu Umowy. Sunbay może również monitorować korzystanie z Systemu w celu jego ulepszania, bez przetwarzania w tym celu danych osobowych.
- 15.5. Sunbay jest uprawniony do przeprowadzenia w dowolnym momencie elektronicznego audytu korzystania przez Klienta z Systemu, bez nieuzasadnionego zakłócania jego działalności. Jeżeli audyt wykaze przekroczenie dozwolonego użycia (Progów lub innych limitów określonych w Zamówieniu), Sunbay jest uprawniony do skorygowania wynagrodzenia z mocą wsteczną za okres od ostatniego audytu (a w braku wcześniejszego – za dany rok kalendarzowy) o procent, o który faktyczne użycie przekracza dozwolone. Klient poniesie wówczas pełne koszty audytu.
- 15.6. Z chwilą rozwiązania Umowy wszelkie zaległe Opłaty płatne przez Klienta na rzecz Sunbay stają się natychmiast wymagalne i płatne, a wszelkie poniesione koszty windykacji zostaną uwzględnione w należnej kwocie.

16. Ulepszenia Systemu

- 16.1. Klient może przekazywać Sunbay sugestie, uwagi, propozycje i opinie dotyczące Systemu i Usług („**Feedback**”). Feedback nie obejmuje Danych Klienta ani Informacji Poufnych Klienta.
- 16.2. Sunbay jest uprawniony do swobodnego, nieograniczonego i nieodpłatnego wykorzystywania pomysłów, koncepcji, metod, know-how i rozwiązań zawartych w Feedbacku w dowolnym celu, w szczególności do rozwijania, ulepszania i komercjalizacji Systemu, Usług oraz innych produktów, bez obowiązku wynagrodzenia, oznaczania autorstwa ani zachowania poufności. Strony potwierdzają, że pomysły, koncepcje i zasady jako takie nie podlegają ochronie prawa autorskiego.
- 16.3. W zakresie, w jakim Feedback stanowi utwór w rozumieniu prawa autorskiego, Klient z chwilą jego przekazania udziela Sunbay niewyłącznej, nieodpłatnej, nieograniczonej terytorialnie licencji na czas trwania autorskich praw majątkowych, z prawem do udzielania sublicencji, na korzystanie z Feedbacku na wszystkich znanych w chwili przekazania polach eksploatacji, w szczególności: utrwalanie i zwielokrotnianie dowolną techniką i w dowolnej formie, wprowadzanie do pamięci komputera i sieci teleinformatycznych, rozpowszechnianie i publiczne udostępnianie, a także wykorzystanie w Systemie, Usługach i produktach Sunbay.

- 16.4. Klient zezwala Sunbay na wykonywanie i zezwalanie osobom trzecim na wykonywanie praw zależnych do Feedbacku, w tym na dokonywanie zmian, modyfikacji i opracowań oraz korzystanie z nich i rozporządzanie nimi. W najszerszym zakresie dozwolonym przez prawo Klient zobowiązuje się nie wykonywać wobec Sunbay autorskich praw osobistych do Feedbacku w sposób utrudniający korzystanie z niego zgodnie z Umową.
- 16.5. Klient oświadcza, że jest uprawniony do udzielenia licencji i zezwoleń, o których mowa powyżej.

17. Zasady odpowiedzialności

- 17.1. W najszerszym zakresie dozwolonym przez prawo, na podstawie art. 558 § 1 Kodeksu cywilnego Strony w całości wyłączają odpowiedzialność Sunbay z tytułu rękojmi za wady fizyczne i prawne Usług, Systemu oraz wszelkich rezultatów prac. Klientowi nie przysługują żadne uprawnienia z tytułu rękojmi, w szczególności prawo żądania usunięcia wady, wymiany, obniżenia ceny ani odstąpienia od Umowy na podstawie przepisów o rękojmi.
- 17.2. Wyłączenie z punktu 17.1 nie ogranicza odpowiedzialności Sunbay na zasadach z punktu 17.4-17.8 ani zobowiązań wyraźnie przyjętych przez Sunbay w Umowie. Kwestie wad i ich usuwania regulują wyłącznie Umowa oraz, w zakresie wsparcia, punkt 11. Usługi świadczone są zgodnie z punktem 17.3.
- 17.3. O ile wyraźnie nie określono inaczej w Umowie, Usługi świadczone są w stanie, w jakim się znajdują (as is) i w miarę dostępności. Sunbay nie składa żadnych oświadczeń ani gwarancji jakiegokolwiek rodzaju, wyraźnych, dorozumianych, ustawowych ani innych, w tym gwarancji przydatności handlowej, przydatności do określonego celu, nienaruszalności praw, ani bezbłędnego, nieprzerwanego lub wolnego od zakłóceń działania Usług. Sunbay nie gwarantuje, że Usługi spełnią szczególne wymagania Klienta ani że będą kompatybilne z jego systemami lub usługami osób trzecich.
- 17.4. Każda ze Stron ponosi pełną odpowiedzialność za szkodę wyrządzoną umyślnie lub wskutek rażącego niedbalstwa, za zawiniony uszczerbek na życiu, ciele lub zdrowiu oraz na podstawie przepisów o odpowiedzialności za produkt niebezpieczny.
- 17.5. W przypadku zawinionego naruszenia istotnych zobowiązań umownych (zobowiązań podstawowych) odpowiedzialność Sunbay jest ograniczona do szkody typowej i możliwej do przewidzenia w chwili zawarcia Umowy.
- 17.6. Z zastrzeżeniem punktów 17.4 i 17.5, całkowita łączna odpowiedzialność Sunbay wynikająca z Umowy lub z nią związana, z jakiegokolwiek tytułu, w każdym roku kalendarzowym nie przekroczy kwoty netto wynagrodzenia faktycznie zapłaconego przez Klienta na rzecz Sunbay w ciągu dwunastu miesięcy bezpośrednio poprzedzających zdarzenie, które dało początek pierwszemu roszczeniu.
- 17.7. Niezależnie od pkt 17.6 i z zastrzeżeniem pkt 17.4, łączna odpowiedzialność Sunbay z tytułu Usług Profesjonalnych (w tym integracji) ograniczona jest do wysokości wynagrodzenia faktycznie zapłaconego przez Klienta za te konkretne Usługi Profesjonalne. Jeżeli dane Usługi Profesjonalne zostały wykonane nieodpłatnie lub z rabatem, odpowiedzialność Sunbay ogranicza się do faktycznie zapłaconej kwoty.
- 17.8. Strony wyłączają możliwość odpowiedzialności Sunbay za utracone korzyści.
- 17.9. Wyniki generowane automatycznie przez System (w tym treści AI Call) mają charakter probabilistyczny i mogą być niedokładne lub niekompletne; Klient jest zobowiązany do ich weryfikacji przed wykorzystaniem i ponosi wyłączną odpowiedzialność za ich treść i skutki.

Sunbay nie odpowiada za treści, usługi ani strony osób trzecich (w tym integracje, wtyczki, linki).

- 17.10. Klient zawiadomi Sunbay o każdym roszczeniu wobec Sunbay wynikającym z Umowy lub z nią związanym, wraz z jego uzasadnieniem, niezwłocznie, nie później niż w terminie 30 dni od dnia, w którym dowiedział się lub przy zachowaniu należytej staranności mógł się dowiedzieć o okolicznościach je uzasadniających. W zakresie dozwolonym przez prawo uchybienie temu terminowi wyłącza możliwość dochodzenia roszczenia, a co najmniej zwalnia Sunbay z odpowiedzialności w zakresie, w jakim brak terminowego zawiadomienia zwiększył szkodę lub utrudnił jej ograniczenie.
- 17.11. System jest narzędziem technicznym automatyzującym komunikację. Sunbay nie prowadzi windykacji w imieniu Klienta, nie świadczy usług prawnych ani doradztwa w zakresie dochodzenia roszczeń, nie ocenia istnienia, wymagalności ani zasadności należności i nie jest stroną stosunku między Klientem a jego dłużnikiem lub kontrahentem. Decyzje co do prowadzenia i sposobu obsługi należności podejmuje wyłącznie Klient, ponosząc pełną odpowiedzialność za treść, podstawę prawną i zgodność z prawem komunikacji wysyłanej w jego imieniu. Sposób kalkulacji Opłat, w tym przez odniesienie do Odzyskanej Należności, nie zmienia charakteru Usługi ani roli Sunbay określonych w niniejszym punkcie.
- 17.12. Strony zobowiązują się do minimalizacji szkody i jej skutków. Klient potwierdza, że polega wyłącznie na oświadczeniach i gwarancjach wyraźnie określonych w Umowie.

18. Zwolnienie z odpowiedzialności

- 18.1. Klient zwolni z odpowiedzialności i zabezpieczy Sunbay (oraz jego podmioty powiązane, członków organów, pracowników i przedstawicieli) przed wszelkimi zobowiązaniami, roszczeniami, żądaniami, stratami, szkodami, kosztami i wydatkami (w tym odsetkami, karami i uzasadnionymi kosztami obsługi prawnej) poniesionymi bezpośrednio lub pośrednio w związku z:
- (a) Danymi Klienta;
 - (b) treścią lub sposobem komunikacji prowadzonej przez Klienta za pośrednictwem Systemu;
 - (c) naruszeniem przez Klienta Umowy lub przepisów prawa, w szczególności punktów 8 lub 9;
 - (d) Niewłaściwego Wykorzystania przez Użytkowników lub Klienta;
 - (e) wykorzystaniem przez Klienta wyników generowanych przez System; lub
 - (f) rażącym niedbalstwem lub winą umyślną Klienta.
- 18.2. Sunbay niezwłocznie powiadomi Klienta o roszczeniu i będzie współpracować na koszt Klienta. Klient nie zawrze ugody nakładającej na Sunbay zobowiązania nieobjęte zwolnieniem bez jego pisemnej zgody. Jeżeli Klient nie przejmie obrony w terminie 30 dni od zawiadomienia, Sunbay może prowadzić obronę lub zawrzeć ugodę na koszt Klienta. Ograniczenia i wyłączenia odpowiedzialności przewidziane w Umowie nie ograniczają zobowiązań Klienta wynikających z niniejszego punktu.
- 18.3. Jeżeli osoba trzecia zarzuci, że sam System narusza jej prawa własności intelektualnej, Sunbay może według własnego uznania zmodyfikować lub wymienić System tak, aby nie naruszał praw, uzyskać prawo do dalszego korzystania albo rozwiązać Umowę w dotkniętym zakresie ze zwrotem przedpłaconych opłat za niewykorzystany okres. Zwolnienie nie obejmuje roszczeń wynikających z Danych Klienta, modyfikacji lubłączenia Systemu z

elementami niedostarczonymi przez Sunbay, korzystania niezgodnego z Umową ani wyników generowanych automatycznie, które przypadkowo odwzorowują treści osób trzecich.

19. Postanowienia końcowe

- 19.1. Zawiadomienia i oświadczenia składane są co najmniej w formie dokumentowej (art. 77² k.c.); dla zawiadomień innych niż dotyczące rozwiązania Umowy wystarczająca jest forma e-mail.
- 19.2. Klient nie może przenieść praw ani obowiązków bez uprzedniej zgody Sunbay. Sunbay może dokonać cesji Umowy lub praw i obowiązków na podmiot powiązany lub w związku z połączeniem, podziałem, przejęciem, reorganizacją lub sprzedażą przedsiębiorstwa, zawiadamiając Klienta. Cesja z naruszeniem niniejszego punktu jest nieważna.
- 19.3. Klient przyjmuje do wiadomości i akceptuje, że upoważniony pracownik Sunbay może działać w ramach konta Klienta wyłącznie w celu obsługi zgłoszenia, wsparcia lub diagnostyki, w zakresie niezbędnym do realizacji tych celów. Dostęp odbywa się w granicach niniejszego punktu oraz DPA, z zachowaniem rejestrowania działań. Podstawę, zakres i zasady logowania szczegółowo określa DPA.
- 19.4. Każda ze Stron zachowa w poufności Informacje Poufne drugiej Strony i wykorzysta je wyłącznie do wykonania Umowy; wyłączenia obejmują informacje publicznie dostępne, znane wcześniej zgodnie z prawem lub opracowane samodzielnie. Warunki Umowy, w tym ceny, nie będą ujawniane bez zgody drugiej Strony, przy czym Sunbay może umieszczać Klienta na listach klientów oraz powoływać się na niego (nazwa i logo) w celach marketingowych; szczegółowe studia przypadku wymagają zgody Klienta, niewstrzymywanej bezzasadnie. Postanowienia o poufności obowiązują przez 2 lata po rozwiązaniu Umowy.
- 19.5. Umowa stanowi całość porozumienia Stron co do jej przedmiotu i zastępuje wcześniejsze uzgodnienia. Nagłówki służą wyłącznie wygodzie. Nieważność lub luka w pojedynczym postanowieniu nie wpływa na pozostałą część Umowy; Strony zastąpią je postanowieniem najbliższym ich intencji gospodarczej, z zachowaniem maksymalnej dopuszczalnej skuteczności ograniczeń odpowiedzialności i wyłączeń gwarancji.
- 19.6. Z wyjątkiem obowiązku zapłaty, żadna ze Stron nie odpowiada za niewykonanie lub opóźnienie spowodowane przyczynami pozostającymi poza jej rozsądną kontrolą (siła natury, klęski żywiołowe, stany zagrożenia zdrowia publicznego, działania organów, konflikty zbrojne, terroryzm, awarie infrastruktury internetowej lub dostawców chmury, ataki cybernetyczne osób trzecich niewynikające z zaniechania utrzymania komercyjnie uzasadnionych zabezpieczeń). Strona dotknięta niezwłocznie powiadomi drugą Stronę.
- 19.7. Reklamacje dotyczące świadczenia usług drogą elektroniczną mogą być składane drogą mailową na adres hello@sunbay.io lub listem poleconym na adres Sunbay. Do wniesienia reklamacji niezbędne jest podanie następujących danych: oznaczenie Klienta, adres, dane pozwalające na identyfikację konta lub Zamówienia (login, numer Zamówienia, data transakcji), przedmiot i przyczynę reklamacji oraz dane kontaktowe. Sunbay rozpatrzy reklamację w terminie 14 dni. Brak odpowiedzi w tym terminie nie oznacza uznania reklamacji; przepisy o milczącym uznaniu reklamacji konsumenta nie mają zastosowania.
- 19.8. Sunbay może zmienić Warunki z ważnych przyczyn, w szczególności w razie zmiany prawa, funkcjonalności Systemu, modelu rozliczeń, względów bezpieczeństwa lub wymogów organów. O zmianach istotnych Sunbay powiadomi z co najmniej 14-dniowym wyprzedzeniem (e-mail, powiadomienie w Systemie lub publikacja w Serwisie z aktualizacją daty). Dalsze korzystanie z Usług po wejściu zmian w życie oznacza ich akceptację. W razie

braku akceptacji zmiany istotnej Klient może wypowiedzieć Umowę przed jej wejściem w życie; jest to jego wyłączny środek prawny.

- 19.9. W przypadku zmiany, dokonanej z wyłączeniem trybu określonego w pkt 19.8, Zmiana wchodzi w życie od kolejnego Okresu Rozliczeniowego następującego po powiadomieniu Klienta (e-mail, powiadomienie w Systemie lub publikacja w Serwisie z aktualizacją daty). Dalsze korzystanie z Usług po wejściu zmiany w życie oznacza jej akceptację. W razie braku akceptacji Klient może wypowiedzieć Umowę ze skutkiem na koniec bieżącego Okresu Rozliczeniowego; jest to jego wyłączny środek prawny.
- 19.10. Wszystkie postanowienia Warunków, które ze względu na swój charakter powinny obowiązywać po rozwiązaniu Umowy, będą obowiązywać po rozwiązaniu Umowy, w tym, bez ograniczeń, Opłaty i płatności, skutki rozwiązania Umowy, poufność, własność intelektualna, wyłączenia gwarancji i rękojmi, zwolnienie z odpowiedzialności oraz ograniczenia odpowiedzialności.
- 19.11. Strony są niezależnymi przedsiębiorcami, a Umowa nie tworzy między nimi spółki, konsorcjum, wspólnego przedsięwzięcia (joint venture), stosunku agencyjnego, przedstawicielstwa ani stosunku pracy. Żadna ze Stron nie jest uprawniona do zaciągania zobowiązań ani składania oświadczeń w imieniu drugiej Strony. Umowa nie ustanawia praw na rzecz osób trzecich; w szczególności nie stanowi umowy o świadczenie na rzecz osoby trzeciej w rozumieniu art. 393 Kodeksu cywilnego.
- 19.12. Zaniechanie lub opóźnienie w wykonaniu prawa nie stanowi zrzeczenia się go; zrzeczenie wymaga formy pisemnej.
- 19.13. Umowa oraz wszelkie zobowiązania pozaumowne z nią związane podlegają prawu polskiemu, z wyłączeniem norm kolizyjnych oraz Konwencji Narodów Zjednoczonych o umowach międzynarodowej sprzedaży towarów. Wszelkie spory wynikające z Umowy lub z nią związane, w tym dotyczące jej istnienia, ważności lub rozwiązania, będą rozstrzygane przez sąd powszechny miejscowo właściwy dla siedziby Sunbay.

Załączniki do Umowy

Załącznik nr 1. Umowa powierzenia danych.